



XIV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

ISBN: 978-85-68618-00-4

A TERCEIRIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA

Soeli Soares de Moraes

Universidade federal de Santa Catarina
soeli.moraes@ufsc.br

Newton Neves de Carvalho

Universidade federal de Santa Catarina
newton.neves@bol.com.br

RESUMO

O presente artigo levanta e analisa os serviços terceirizados dos setores de eletricidade, hidráulica, carpintaria, ar condicionado e jardinagem da Prefeitura Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina. A terceirização é vista como uma técnica administrativa que consiste na transferência a terceiros de atividade meio. Para dar suporte a esta pesquisa foi feita uma revisão dos conceitos de qualidade e terceirização, das vantagens e desvantagens e da legislação que regulamenta a terceirização no âmbito da administração pública federal. A pesquisa caracterizou-se como estudo de caso, utilizando-se de dados extraídos de questionários aplicados nas unidades acadêmicas/Centros de Ensino da Universidade Federal de Santa Catarina. Os resultados da pesquisa apontam que embora os serviços tenham atendido as necessidades de seus usuários a terceirização não melhorou a qualidade dos serviços prestados.

Palavras chave: Terceirização. Qualidade. Universidade.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo visa o estudo dos serviços terceirizados da Prefeitura Universitária (PU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), prestados à comunidade universitária, que compreende servidores docentes, técnicos administrativos e alunos. O trabalho foi desenvolvido nas 11 Unidades Acadêmicas/Centros de Ensino da UFSC, a adoção da terceirização pela PU/UFSC, iniciou-se em 1993. O trabalho concentra-se em cinco setores específicos: Jardinagem, Eletricidade, Hidráulica, Carpintaria, e Ar Condicionado, estes que têm o maior número de pessoal terceirizado em seu quadro.

A terceirização ocorreu, especialmente, pela falta de profissionais no quadro efetivo da PU e devido à grande importância que estes setores representam no contexto global da prestação de serviços na manutenção do campus universitário.

A presente pesquisa justifica-se por ser um tema atual que envolve um problema de relevância, que apesar de ser este um assunto polêmico e bastante discutido no contexto da universidade pública, uma vez que a terceirização de serviços representa, especialmente para a classe sindical, um elemento apontado como sinalizador para a privatização das universidades. Poucos dados têm sido apresentados em termos de trabalhos acadêmicos ou pesquisas mais elaboradas abrangendo este tema, tendo a viabilidade em função de sermos servidores da UFSC e termos facilidade de acesso as informações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Terceirização

No Brasil, a terceirização se consolidou somente a partir da década de 90, porém, ela tem sua origem nos USA, por volta de 1940, onde foi aplicada, especialmente, nas indústrias bélicas dos países aliados na guerra contra o regime nazista e o Japão. Consolidou-se no Japão e nos USA, na década do pós guerra, onde evoluiu como uma técnica administrativa eficiente e eficaz (QUEIROZ, 1996).

Segundo Queiroz (1996) no Brasil, a terceirização veio a reboque da chegada das primeiras multinacionais, principalmente as automobilísticas que a aplicavam apenas com o intuito da redução de mão de obra e economia em atividades pouco significativas e não primavam por ganhos de qualidade, eficiência, eficácia e produtividade.

O termo terceirização, de acordo com Giosa (1995), tem sua origem com a introdução nos países do primeiro mundo do processo de desverticalização.

A literatura que trata da terceirização traz inúmeros conceitos sobre o assunto, mas, que de uma forma geral, se assemelham ou se complementam. Desta forma, citaremos aqui aqueles, sob nossa análise, mais representativos no contexto e tema aqui estudado.

Para Martins (1995), a terceirização consiste na contratação de terceiros para a realização de atividades meio, que não constituem o objeto principal da organização e que envolvem tanto a produção de bens quanto de serviços, como os de limpeza, vigilância e temporários.

Ao definir terceirização, Giosa a considera como:

[...] um processo pelo qual as empresas repassam algumas atividades para terceiros e com os quais se estabelece uma relação de parceria, ficando a empresa concentrada apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio em que ela atua (1995, p.14).

Há também autores como Queiroz (1996), que defendem o que não seria a terceirização, apresentando o que pode ser aplicado nos casos em que os empresários buscam a terceirização com “[...] a intenção de obter apenas vantagens ou ganhos com prejuízos para os trabalhadores [...]”. Utilizando-se de recursos como a diminuição de benefícios, reduções salariais ou desobrigação nos encargos sociais o que pode trazer perda na qualidade de vida, desemprego ou problemas de ordem social.

Em seguida, o autor define a “verdadeira” terceirização como sendo a que tem por objetivo o ganho de qualidade, especialização e eficácia e melhoria da competitividade.

Prevalece a relação de parceria, confiança, atuação em conjunto, crescimento mútua, comprometimento com resultados, com predominância da ética, lealdade e transparência das idéias e objetivos. Os parceiros se concentram nos atendimentos das necessidades dos clientes, oferecendo serviços com qualidade, preços e prazos compatíveis com os interesses dos seus clientes (QUEIROZ, 1996, p.32).

De forma geral, todos os autores trazem uma visão de que a terceirização é, antes de tudo, um processo de parceria e que implica num alto grau de especialização e qualidade.

Os processos de terceirização e de parceria, para Roblez Jr. (1994), exigem níveis elevados de qualidade. Existe a necessidade de os parceiros envolvidos neste processo adotarem um sistema de garantia dessa qualidade. O mesmo autor, também, coloca a relação estreita entre a qualidade e processos permanentes de treinamento e aperfeiçoamento pessoal.

Na contratação de terceiros, também é importante uma análise dos aspectos como: o que fazer; as consequências; conhecer a capacidade de cada um, a qualidade dos serviços e o conceito de mercado (SILVEIRA, 2000).

Após a implantação da terceirização deverá ocorrer uma avaliação periódica para verificar se a decisão foi acertada ou não (TOMÉ, 1998).

2.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Em linhas gerais, podemos conceituar a qualidade como sendo o processo de oferta de bens e serviços visando a satisfação dos clientes com custos otimizados.

Na visão de Ishikawa (1986), (*apud* SILVEIRA 2000, p.16) “qualidade é o desenvolvimento primordial de uma empresa, projeto, produção e assistência de um produto ou serviço que seja o mais econômico e o mais útil possível, proporcionando satisfação ao usuário.”

Para Paladini (1995) a conceituação de qualidade está relacionada com o planejamento, com a missão da organização.

Segundo Queiroz (1996), da parte do tomador do serviço deve haver um processo permanente de auditoria da qualidade da parceria, observando e avaliando o desenvolvimento dos serviços e que devem ser comparados com os objetivos e parâmetros pré-estabelecidos. Já o prestador deve estar plenamente a par das **metas de qualidade** [grifo nosso] definidas pelo seu contratante. Para tanto, é necessário que o prestador esteja perfeitamente integrado e acompanhe bem próximo o desempenho dos seus colaboradores nas instalações do contratante.

Silveira (2000) aponta vários fatores que devem ser observados na questão da qualidade, na universidade brasileira. Inicialmente, depende de seus dirigentes tomarem a iniciativa de aprimorar qualitativamente a instituição, através de um planejamento seguro e implementação de programas como a de avaliação de desempenho. Adicionalmente, é preciso promover um treinamento interno voltado para qualidade antes da realização de treinamentos específicos. Por último, o programa de qualidade deve ser planejado num contexto de integração com os demais e não isoladamente.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do presente trabalho, utilizamos o método de estudo de caso que está apoiado na análise de uma única organização, com vistas a descrever e avaliar um problema (BRUYNE, 1977).

A pesquisa científica é composta por três etapas que são planejamento, execução e comunicação dos resultados. Para Minayo (2002, p.26) esses momentos são chamados de “ciclo da pesquisa, ou seja, um produto provisório capaz de dar origem novas interrogações”. Na primeira etapa que envolve a reflexão do assunto a ser investigada, a fundamentação teórica, os instrumentos de coleta de dados e como esses dados serão analisados. Definido por Minayo (2002) como fase exploratória da pesquisa.

Na segunda etapa se trata da execução do plano ou projeto de pesquisa, isto significa o pesquisador entrar no campo de pesquisa, “combina entrevistas, observações, levantamento de material documental, bibliográfico, institucional, etc. (MINAYO, 2002, p.26).

Por fim a terceira etapa que trata da comunicação dos resultados, onde é relatada a comunidade científica e a sociedade os resultados, as dificuldades e as limitações da investigação. De acordo com Minayo (2002, p.31) “muitas vezes, por exemplo, é necessária uma aproximação maior com o campo de observação para melhor delinear outras questões tais como instrumentos de investigação e grupo de pesquisa”

Neste estudo foram utilizadas as técnicas de aplicação de questionário, análise documental.

A aplicação de questionário será realizada nos onze Centros de Ensino, justamente com os responsáveis pelas solicitações de serviços e que são os recebedores das necessidades e demandas de cada centro.

Na análise documental, foram pesquisadas fontes e bibliografias atualizadas para um embasamento teórico ao assunto proposto, através de livros, artigos em periódicos, apostilas e artigos da mídia eletrônica, que pudessem esclarecer e acrescentar novos conceitos ao tema.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA

A terceirização, na Prefeitura Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, teve início em 1993, com contratações via fundações. Em 1996, devido às dificuldades e impedimentos impostos pelo governo federal a tais procedimentos, a administração da UFSC passa a adotar a contratação via licitação, de acordo com a legislação que regulamenta os procedimentos de licitação.

Criação de Universidade Federal de Santa Catarina em 1960, a partir de uma nova conjuntura no Estado de Santa Catarina, e contando com o apoio de Nereu Ramos, então presidente do PSD catarinense e Ministro da Justiça, o que teria contribuído junto ao Governo Federal no encaminhamento da criação da Universidade Federal. Foi formada uma comissão suprapartidária, encabeçada por Heriberto Hülse, governador de Santa Catarina na época, com o objetivo de reunir-se em audiência com o Presidente da República, Juscelino Kubitschek, para o pedido formal de criação da Universidade Federal de Santa Catarina, que foi aprovada pela Lei nº 3.849, de 18 de dezembro de 1960 (LIMA, 1980).

Atualmente, a Prefeitura Universitária apresenta a seguinte estrutura: Prefeito do Campus como administrador geral da PU, uma Coordenadoria de apoio administrativo, três divisões de subordinação direta, além de um núcleo de Manutenção, sendo: a Divisão de Conservação Predial que tem dez seções, onde estão inseridas as seções de Eletricidade, Hidráulica; Carpintaria e Ar Condicionado e a Divisão de Manutenção Urbana, com quatro seções, dentre elas está a seção de Jardinagem conforme organograma da PU.

São onze Unidades Acadêmicas/Centros de Ensino que a prefeitura presta serviços de manutenção nas áreas destacadas acima, que é o foco da pesquisa deste trabalho.

4.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, são apresentados os dados e a análise dos resultados da pesquisa, que visa mostrar de maneira fidedigna a percepção dos usuários dos serviços da PU, sobre os serviços terceirizados prestados pelos Setores de Elétrica, Hidráulica, Jardinagem, Carpintaria e Ar Condicionado, da Prefeitura Universitária/UFSC.

Para facilitar a compreensão e a análise dos resultados, optou-se pela divisão das questões em seis partes, sendo cinco pelos setores individualmente e a última, as questões globais relativas a todas as áreas analisadas conforme a ordem a seguir: Setor de Eletricidade – questões 01, 02 e 03; Setor de Hidráulica – questões 04, 05, 06; Setor de Jardinagem – questões 07, 08 e 09; Setor de Carpintaria – questões 10, 11 e 12; Setor de Ar condicionado – questões 13, 14, e 15; Aspectos gerais – questões, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 e 34.

4.2.1 Setor de Eletricidade

Nesta primeira parte da pesquisa, estão apresentados e interpretados os aspectos relacionados com o setor de eletricidade como o conhecimento e o uso destes serviços terceirizados por parte dos entrevistados, e também, a avaliação da qualidade dos serviços.

A **Questão 1** objetivou verificar se os respondentes conhecem os serviços terceirizados de eletricidade da PU, apresentados abaixo na tabela e gráfico.

Tabela 1: Conhecimento do setor de elétrica da PU, que tem parte dos serviços terceirizados.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	10	91%
Não	01	9%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

De acordo com os dados obtidos e apresentados acima, 91% dos respondentes conhecem o setor analisado sendo, que 9% desconhecem essa atividade.

A **Questão 2** procurou verificar junto aos respondentes a frequência do uso dos serviços de eletricidade

Tabela 2: Qual a frequência de utilização dos serviços de eletricidade pelas Unidades Acadêmicas (Centros).

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Semanal	6	55%
Mensal	0	0%
Depende da necessidade	5	45%
Não utiliza	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Observa-se que para 55% a utilização dos serviços de eletricidade é semanal, enquanto que 45% a utilização depende da necessidade.

A **Questão 3** se propôs a verificar, a percepção dos servidores quanto à qualidade dos serviços de eletricidade prestados pelo pessoal terceirizado, como segue na tabela.

Tabela 3: Percepção da qualidade dos serviços terceirizados no setor de eletricidade/PU

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	2	18%
Bom	5	46%
Ótimo	3	27%
Sem opinião	1	9%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na percepção dos entrevistados, não há um consenso na qualidade dos serviços onde 46% avaliam como boa, 27% define como ótima, porem 18% tem uma opinião de que é regular e ainda 9% não têm opinião sobre a qualidade dos serviços em questão.

De acordo com as três questões apresentadas, não há um consenso quanto à qualidade dos serviços prestados pela PU/UFSC, neste setor, porem a maioria avalia como bom e ótimo. Igualmente, os entrevistados apresentam um bom conhecimento deste serviço e uso freqüente do mesmo.

4.2.2 Setor de Hidráulica

Nesta parte da pesquisa, com as questões 04, 05 e 06, estão apresentados e interpretados os aspectos relacionados com o setor de hidráulica como o conhecimento e frequência de uso dos serviços terceirizados por parte dos entrevistados e também, a avaliação da qualidade destes serviços.

A **Questão 4** objetivou verificar se os respondentes conhecem os serviços terceirizados do setor de hidráulica da PU, conforme tabela abaixo.

Tabela 4: Conhecimento do setor de hidráulica da PU, que tem parte dos serviços terceirizados

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	11	100%
Não	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

De acordo com a resposta dos entrevistados, 100% conhecem os serviços terceirizados do setor de hidráulica.

A **Questão 5** procurou verificar junto aos respondentes a frequência do uso dos serviços terceirizados de hidráulica, detalhado na tabela a seguir.

Tabela 5: Qual a frequência de utilização dos serviços de hidráulica pelas Unidades Acadêmicas (Centros).

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Semanal	3	27%
Mensal	1	9%
Depende da necessidade	7	64%
Não utiliza	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Observa-se que a maioria, 64%, utiliza esse serviço dependendo da necessidade, enquanto que 9% têm utilização mensal e para 27% a utilização é semanalmente.

A **Questão 6** se propôs a verificar a percepção dos servidores quanto à qualidade dos serviços de hidráulica prestados pelo pessoal terceirizado, conforme tabela abaixo.

Tabela 6: Percepção da qualidade dos serviços terceirizados no setor de hidráulica/PU

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	2	18%
Bom	8	73%
Ótimo	1	9%
Sem opinião	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na percepção dos respondentes quanto à qualidade dos serviços de hidráulica prestados pelos terceirizados, sendo que 73% avaliam como bom 9% como ótimo e 18% consideram regular.

De acordo com a três questões analisadas, 4, 5 e 6 constata-se que, na percepção dos entrevistados a qualidade dos serviços prestados pela terceirização PU/UFSC, neste setor, é considerada boa na sua grande maioria, embora tenha avaliação como regular. Também a

freqüência de uso depende da necessidade. Mostra, também, que todos conhecem este setor com serviços terceirizado.

4.2.3 Setor de Jardinagem

Nesta parte da pesquisa, com as questões 07, 08 e 09, estão apresentados e interpretados os aspectos relacionados ao setor de jardinagem como o conhecimento e freqüência de uso destes serviços terceirizados por parte dos entrevistados e, também, a avaliação da qualidade dos mesmos.

A **Questão 7** objetivou verificar se os respondentes conhecem os serviços terceirizados de jardinagem da PU, apresentando os resultados na tabela a seguir.

Tabela 7: Conhecimento do setor de jardinagem da PU, que tem parte dos serviços terceirizados.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	8	73%
Não	3	27%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

De acordo com a resposta dos entrevistados a maioria, 73% conhecem os serviços terceirizados sendo que 27% responderam que não conhecem.

A **Questão 8** se propôs a verificar, a percepção dos servidores, a qualidade dos serviços de jardinagem prestados pelos terceirizados, observe os resultados na tabela abaixo.

Tabela 8: Percepção da qualidade dos serviços terceirizados no setor de jardinagem/PU

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	2	18%
Bom	6	55%
Ótimo	0	0%
Sem opinião	3	27%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na percepção da maioria dos entrevistados, quanto à qualidade dos serviços prestados pelos terceirizados é boa, com 55% avaliando como bom, sendo que 18% consideram regular e 27% não têm opinião sobre os referidos serviços.

A **Questão 9** procurou verificar junto aos servidores a freqüência do uso dos serviços terceirizados de jardinagem, observe os resultados na tabela a seguir.

Tabela 9: Qual a freqüência de utilização dos serviços de jardinagem pelas Unidades Acadêmicas (Centros).

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Semanal	2	18%
Mensal	1	09%
Depende da necessidade	6	55%
Não utiliza	2	18%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Observa-se que 18% utilizam este setor semanalmente, enquanto 9% utilizam mensalmente e para 55% depende da necessidade. Já 18% não utilizam este serviço.

Na análise das três questões apresentadas, 7, 8 e 9 podemos concluir que os serviços de jardinagem são de boa qualidade com 55%, embora 27% não opinaram o que é um

número significativo. Também, verificamos aqui, que a frequência de uso deste serviço é baixa com 18% diz não utilizar os referidos serviços. Este fator também teve influência na questão de conhecimento sobre o serviço de jardinagem, pois 27% dos respondentes afirmaram nem conhecer o serviço. Um fator do desconhecimento e da baixa utilização é que a PU tem um cronograma de manutenção do compus sem a necessidade de solicitação dos serviços de jardinagem.

4.2.4 Setor de Carpintaria

Nesta parte da pesquisa, com as questões 10, 11 e 12, estão apresentados e interpretados os aspectos relacionados aos serviços prestados pelo setor de carpintaria como o conhecimento e frequência de uso dos serviços terceirizados por parte dos entrevistados e, também, a avaliação da qualidade destes serviços.

A **Questão 10** objetivou verificar se os respondentes conhecem os serviços terceirizados de carpintaria da PU, apresentando os resultados na tabela a seguir.

Tabela 10: Conhecimento do setor de carpintaria da PU, que tem parte dos serviços terceirizados.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	6	55%
Não	5	45%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

De acordo com a resposta dos entrevistados demonstram que 55% conhecem os serviços terceirizados, no entanto 45% responderam que não conhecem.

A **Questão 11** se propôs a verificar, na percepção dos servidores, a qualidade dos serviços de carpintaria prestados pelos terceirizados, observe os resultados na tabela abaixo.

Tabela 11: Percepção da qualidade dos serviços terceirizados no setor de carpintaria /PU

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	2	18%
Bom	4	37%
Ótimo	1	9%
Sem opinião	4	36%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na percepção dos entrevistados quanto à qualidade dos serviços de carpintaria prestados pelos terceirizados é boa, com 9% considerando ótimo, 37% avaliando como bom, 18% consideram regular e 36% não têm opinião sobre os referidos serviços.

A **Questão 12** procurou verificar junto aos servidores a frequência do uso dos serviços terceirizados de carpintaria, observe os resultados na tabela a seguir.

Tabela 12: Qual a frequência de utilização dos serviços de carpintaria pelas Unidades Acadêmicas (Centros).

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Semanal	2	18%
Mensal	1	09%
Depende da necessidade	4	37%
Não utiliza	4	36%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Observa-se que 18% utilizam os serviços de carpintaria semanalmente, enquanto 9% utilização é mensal e para 37% depende da necessidade, já 36% diz não utilizar este serviço.

Na análise das três questões apresentadas, 10, 11 e 12 podemos concluir que os serviços de carpintaria oferecidos são de boa qualidade com 37%, embora aqui, 36% não opinaram o que é um número significativo. Também, verificamos aqui, que a frequência de uso deste serviço tem o maior índice de 37% que se utiliza dependendo da necessidade, porém tem um fator a ser considerado onde 36% dizem não utilizar o serviço de carpintaria. Este fator também teve influência na questão de conhecimento sobre o serviço, pois 45% dos respondentes afirmaram nem conhecer o referido serviço.

5.2.5 Setor de Ar Condicionado

Nesta parte da pesquisa, com as questões 13, 14 e 15, estão apresentados e interpretados os aspectos relacionados ao setor de ar condicionado como o conhecimento e frequência de uso dos serviços terceirizados por parte dos entrevistados e também, a avaliação da qualidade destes serviços.

A **Questão 13** objetivou verificar se os respondentes conhecem os serviços terceirizados de ar condicionado da PU, apresentando os resultados na tabela a seguir.

Tabela 13: Conhecimento dos serviços de ar condicionado da PU, que tem parte dos serviços terceirizados.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	11	100%
Não	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

De acordo com a resposta dos entrevistados todos, (100%) conhecem o serviço.

A **Questão 14** se propôs a verificar, na percepção dos servidores, a qualidade dos serviços de ar condicionado prestados pelos terceirizados, observe os resultados na tabela abaixo.

Tabela 14: Percepção da qualidade dos serviços terceirizados no setor de ar condicionado /PU

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	3	27%
Bom	8	73%
Ótimo	0	0%
Sem opinião	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na percepção da grande maioria dos entrevistados, quanto à qualidade dos serviços de ar condicionado prestados pelos terceirizados é boa, com 73% avaliando como bom e 27% consideram regular o referido serviço.

A **Questão 15** procurou verificar junto aos servidores a frequência do uso dos serviços terceirizados de ar condicionado, observe os resultados na tabela a seguir.

Tabela 15: Qual a frequência de utilização dos serviços de ar condicionado pelas Unidades Acadêmicas (Centros).

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
-----------	----------------	----------------

Semanal	2	18%
Mensal	0	09%
Depende da necessidade	9	55%
Não utiliza	0	18%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Observa-se que 18% utilizam este serviço semanalmente, enquanto para 82% depende da necessidade.

Na análise das três questões apresentadas 13,14 e 15, podemos concluir que os serviços oferecidos são de boa qualidade com 73%, avaliou como bom, embora uma razoável porcentagem 27% considere como regular. Também, verificamos aqui, a frequência de 82% do uso deste serviço depende da necessidade. Mostra também, que todos conhecem os serviços prestados, pois 100% dos respondentes afirmaram conhecer o serviço.

5.2.6 Análise Aspectos Gerais

A seguir são apresentadas e analisadas as questões 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 e 34 que objetivaram captar as percepções sobre aspectos gerais e os reflexos dos processos de terceirização pela PU/UFSC quanto à viabilidade, qualidade, custo benefício, capacitação, treinamento e outros.

A **Questão 16** objetivou verificar a percepção dos respondentes quanto à qualidade, de forma global, dos serviços terceirizados da PU para a comunidade universitária, verifique a tabela a seguir.

Tabela 16: qualidade global dos serviços terceirizados da PU/UFSC.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	4	36%
Bom	7	64%
Ótimo	0	0%
Sem opinião	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na demonstração acima, a percepção dos entrevistados à qualidade dos serviços terceirizados, de forma global, são de boa qualidade, com 64% avaliando como bom, porem 36% avaliou como regular.

A **Questão 17** procurou verificar, na percepção os respondentes, se os prestadores de serviços terceirizados estão devidamente uniformizados, observe os resultados na tabela abaixo.

Tabela 17: Os prestadores dos serviços terceirizados andam uniformizados adequadamente.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	9	82%
Não	2	18%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Verifica-se que a maioria dos servidores 82% que responderam sim e apenas 18% responderam que os trabalhadores não utilizam uniforme adequado.

A **Questão 18** procurou verificar, na percepção os respondentes, se os prestadores de serviços terceirizados estão utilizando os equipamentos de proteção individual adequado aos serviços que executam, observe os resultados na tabela a seguir.

Tabela 18: Os prestadores dos serviços terceirizados utilizam os equipamentos de proteção individual adequadamente.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	7	58%
Não	5	42%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Conforme apresentado acima demonstra que 58% dos prestadores de serviços terceirizados da PU/UFSC utilizam os equipamentos de proteção individual adequadamente, porem 42% não utilizam.

A **Questão 19** buscou verificar a percepção dos respondentes quanto ao relacionamento e interação existente entre a comunidade universitária e o pessoal terceirizado prestadores de serviço, na tabela e gráfico a seguir apresentamos os resultados da pesquisa.

Tabela 19: Verificação do nível de relacionamento e interação entre o pessoal terceirizado e a comunidade universitária.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	2	18%
Bom	9	82%
Ótimo	0	0%
Sem opinião	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Nesta questão, observa-se que na opinião da maioria dos respondentes o relacionamento e a interação são bons com 82% e 9% dizem ser regular.

A **Questão 20** procurou verificar a percepção dos respondentes, em relação ao custo benefício da terceirização para a PU/UFSC.

Tabela 20: Classificação do custo benefício dos serviços terceirizados da PU/UFSC.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	1	9%
Regular	3	27%
Bom	5	46%
Ótimo	1	9%
Sem opinião	1	9%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na opinião da maioria 46% avalia o custo benefício para a PU/UFSC como bom, para 9% a avaliação é ótima e 27% avaliam como regular 9% diz ser ruim e ainda 9% dos entrevistados não tem opinião.

A **Questão 21** teve como objetivo verificar, na visão dos servidores respondentes, o uso de equipamentos, maquinários e tecnologias na execução dos serviços.

Tabela 21: Equipamento, maquinário, e tecnologia utilizados na execução dos serviços Classificam.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	2	18%
Regular	2	18%
Bom	7	64%
Ótimo	0	0%
Sem opinião	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Conforme demonstrado acima, a maioria dos respondentes 64% considera como bom 17% como regular e 18% como ruim.

A **questão 22** objetiva avaliar a qualificação do pessoal terceirizado da PU/UFSC.

Tabela 22: Qualificação do pessoal terceirizado.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muito ruim	0	0%
Ruim	2	18%
Regular	3	27%
Bom	6	55%
Ótimo	0	0%
Sem opinião	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Como apresentado acima, nesta questão a maioria 55% dos respondentes avalia como boa a qualificação e 27% como regular, ficando com 9% que considera ruim.

A **Questão 23** teve como objetivo verificar se existe, por parte da PU/UFSC, acompanhamento e fiscalização adequada dos serviços terceirizados.

Tabela 23: Acompanhamento e fiscalização dos serviços terceirizados pela PU.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	1	55%
Não	5	45%
Desconhece	5	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Conforme tabela acima, para apenas 9% dos respondentes existe fiscalização adequada, 46% responderam que não e 45% dizem desconhecer.

Através da **Questão 24** procurou-se verificar se, na percepção dos respondentes, existe um treinamento adequado do pessoal terceirizado para as funções para as quais foram contratados, observe a tabela e o gráfico a seguir onde são apresentados os resultados.

Tabela 24: Refere-se ao treinamento para a execução dos serviços.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	3	27%
Não	3	27%
Desconhece	5	46%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Na opinião de 27% dos entrevistados existe treinamento adequado e 27% responderam que não existe, enquanto que 46% dizem desconhecer.

Na **Questão 25** buscou-se identificar a percepção dos entrevistados em relação à existência de programas de motivação para o pessoal terceirizado.

Tabela 25: Refere-se à existência de programas de motivação para o pessoal terceirizado.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	0	0%
Não	4	36%
Desconhece	7	64%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Nesta questão, houve uma manifestação da grande maioria 64% desconhecendo qualquer programa de motivação para o pessoal terceirizado e, ainda, 36% acreditam não existir qualquer programa de motivação, conforme demonstra o gráfico acima.

Através da **Questão 26** procurou-se saber, no entendimento dos respondentes, se a terceirização é uma estratégia válida na busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados pela PU/UFSC.

Tabela 26: A terceirização é uma estratégia válida para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela PU/UFSC.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	5	64%
Não	5	36%
Desconhece	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Nesta questão, observou-se que as opiniões ficaram divididas onde 50% considera a terceirização uma estratégia válida, e 50% responderam que não, como representa o gráfico acima.

Na **Questão 27** os servidores foram inquiridos para se manifestar, em relação à terceirização, se os serviços de elétrica, hidráulica, jardinagem carpintaria e de ar condicionado são uma alternativa viável.

Tabela 27: A terceirização de parte dos serviços dos setores de eletricidade, hidráulica, jardinagem, carpintaria e de ar condicionado prestados pela PU/UFSC é uma alternativa viável.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	7	64%
Não	4	36%
Desconhece	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

De acordo com os respondentes a maioria 64% considera que sim, enquanto 36% responderam que não é uma alternativa viável.

Através da **Questão 28** procurou-se saber se na percepção dos respondentes existe diferença na qualidade dos serviços, comparando com os prestados antes da terceirização e caso exista, mensurar estas diferenças.

Tabela 28: Diferença de qualidade comparando hoje terceirizado com antes da terceirização.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	5	45%
Não	6	55%
Desconhece	0	0%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Conforme dados acima, nesta questão, 55% consideram que não existem diferenças, já para 45% há diferenças.

Na **Questão 29** Que trata da mensuração quanto à qualidade para os Técnicos da PU, 60% consideram que os serviços eram de boa qualidade, 20% consideram ótima e 20% como regular. Já em relação aos terceirizados, 40% consideram como boa, e 60% como regular.

Na **Questão 30** o objetivo foi saber dos respondentes, se os serviços terceirizados da PU/UFSC atendem as expectativas e suprem as necessidades das Unidades Acadêmicas (Centros) onde você atua.

Tabela 29: Os serviços terceirizados atendem suas expectativas e suprem as necessidades das Unidades Acadêmicas (Centros).

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	7	58%
Não	4	42%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Para a maioria dos respondentes 58% os serviços prestados pela PU/UFSC atendem as necessidades e expectativas, no entanto, 42% responderam que não. No complemento do porque, a resposta unânime para os que responderam que não, o motivo é a falta de pessoal.

A **Questão 31** teve como finalidade saber dos respondentes se as Unidades Acadêmicas (Centros) utiliza outros meios de contratação de serviços de elétrica, hidráulica, jardinagem, carpintaria e ar condicionado.

Tabela 30: A Unidade Acadêmica (Centro) onde você atua utiliza outros meios de contratação para os serviços referenciados.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	4	9%
Não	7	91%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

A maioria 64% não utiliza qualquer outro meio de contratação de serviços, portanto, dependem totalmente dos serviços oferecidos pela PU/UFSC. Porém 36% diz recorrer a outras formas de contratação.

Na **Questão 32** procurou-se averiguar se os respondentes conhecem os procedimentos adotados pela UFSC, na contratação dos serviços terceirizados da PU/UFSC.

Tabela 31: Conhecimento dos procedimentos adotados pela UFSC na contratação dos serviços terceirizados da PU/UFSC.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	4	9%
Não	7	91%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Aqui, também, a maioria dos respondentes 64% diz desconhecer os procedimentos adotados, na contratação dos terceirizados para a PU/UFSC, sendo que 36%, afirma conhecer tais procedimentos.

Na **Questão 33** os servidores foram inquiridos a responder se a contratação de empresas especializadas nas diversas áreas melhorou a qualidade dos serviços da PU/UFSC e o por que?

Tabela 32: Você acredita que melhorou a qualidade dos serviços prestados pela PU/UFSC com a contratação de empresas especializadas nas respectivas áreas.

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	4	36%
Não	7	64%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

A grande maioria 64% dos entrevistados respondeu que não houve melhoria na qualidade dos serviços e 36% consideram que sim.

Os motivos relatados para esta melhoria baseiam-se no fato de sempre ter havido falta de pessoal no quadro da PU/UFSC e uma alta rotatividade de pessoal contratados pelas empresas especializadas (terceirizadas) que prestam serviços nas respectivas áreas estudadas.

A **Questão 34** objetivou verificar a opinião dos respondentes quanto à satisfação com a qualidade dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas da PU/UFSC e o por que?

Tabela 33: Você está satisfeito com a qualidade dos serviços terceirizados da PU/UFSC

Respostas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sim	8	80%
Não	3	20%
Total	11	100%

Fonte: Questionário respondido em dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Nesta questão, observou-se que a grande maioria está satisfeita com a qualidade, sendo que 80% responderam sim, no entanto 20% responderam que não estão satisfeitos.

Com relação aos motivos da melhoria, a maioria não justificou, acreditamos ser em virtude principalmente, da maior agilidade na execução dos serviços em função do maior número de pessoal contratado para trabalhar, de forma geral com maior conhecimento especializado em cada área específica.

5 CONCLUSÕES

A terceirização é um processo administrativo que visa transferir a responsabilidade e a execução de determinadas atividades meio ou de apoio a terceiros, com o objetivo de modernização, incremento de produtividade, melhoria da qualidade e redução de custos para a organização. É importante estabelecer estratégias, planejamento e parâmetros que devem ser observados pelos gestores que conduzem o processo de terceirização da Instituição.

O objetivo da pesquisa foi analisar a qualidade dos serviços prestados pelos setores terceirizados da Prefeitura Universitária/PU aos Centros de Ensino da UFSC.

Conforme os dados apresentados o objetivo foi cumprido, que foi o levantamento sobre a qualidade dos serviços prestados através da terceirização; onde 64% considerou a qualidade como boa, o mesmo índice de 64% acredita que a terceirização seja uma estratégia válida para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela PU, e também uma alternativa viável, sendo que 58% considera que suas necessidades foram atendidas. Embora a maioria 64% considerou que não houve melhoria na qualidade dos serviços com a terceirização.

Embora os resultados desta pesquisa apontem que a terceirização na PU/UFSC está atingindo sua principal finalidade, ou seja, para a melhoria na qualidade dos serviços prestados, é importante que se criem melhores condições para sua implementação e seu funcionamento. Ao considerar que a busca da eficiência administrativa nas atividades de

apoio, é importante para que a universidade atinja uma melhor qualidade e excelência nas suas atividades fins definida na missão da UFSC. Neste aspecto, é importante salientar a necessidade de criação pela UFSC de programas de acompanhamento dos serviços terceirizados, com o cuidado para o aprimoramento através de treinamentos, qualificação e de motivação, juntamente com as empresas prestadoras de serviço ou que fornecem a mão de obra presente nas terceirizações.

REFERÊNCIAS

BRUYNE, P.; HERMAN, J.; SCHOUTHEETE, M. **Dinâmica da pesquisa nas ciências sociais: os pólos das práticas metodológicas**. Rio de Janeiro: F.Alves, 1977.

GIOSA, Lívio A. **Terceirização: uma abordagem estratégica**. São Paulo: Pioneira, 1995.

LIMA, João David Ferreira. **UFSC Sonho e Realidade**. 2.ed. Florianópolis : UFSC, 2000.

MARTINS, Sergio Pinto. **A Terceirização e o direito do trabalho**. São Paulo: Malheiros, 1995.

MENAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. **Manual de terceirização**. São Paulo: STS, 1993.

_____. **Manual de terceirização : quais são os caminhos do sucesso e os riscos no desenvolvimento e implantação de projetos**. São Paulo: STS, 1996.

SILVEIRA, Luiz Alfredo. **Terceirização em instituições de ensino superior: um estudo de caso na UFSC**. Florianópolis, SC 2000. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, 2000.

TOMÉ, Danusa Mota. **Metodologia para estruturar o processo de terceirização**. Florianópolis, SC 1998. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.